

Ár 2009, föstudaginn 11. desember, er fundur haldinn í Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Guðjón Ólafur Jónsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Grétar Grétarsson, Guðlaug Brynja Ólafsdóttir og Hildigunnur Hafsteinsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 31/2009**:

**M**  
**gegn**  
**Fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

## **ú r s k u r ð u r :**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

Málsaðilar eru M, hér eftir nefndur sóknaraðili, annars vegar, og F, hér eftir nefnt varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefnd 22. maí 2009 með kvörtun lögfræðings fyrir hönd sóknaraðila, dagsettri 13. maí 2009. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 22. maí 2009, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi hans, dagsettu 23. júní 2009. Var bréfið sent lögmanni sóknaraðila með bréfi úrskurðarnefndarinnar, dagsettu 24. júní 2009, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Bárust þær með bréfi lögmannsins, dagsettu 2. júlí 2009.

Málið var tekið fyrir á fundum úrskurðarnefndarinnar 14. júlí og 11. desember 2009.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili leitaði til A ehf. í því skyni að fá ráðgjöf og aðstoð við niðurgreiðslu skulda og gerði svonefndan þjónustusamning við nefnt félag 2. september 2008. Samkvæmt samningnum tók A ehf. að sér að hafa milligöngu um að flýta uppgreiðslu lána og annarra fjárhagsskuldbindinga með því að greiða inn á höfuðstól þeirra. Þann 18. september 2008 gaf sóknaraðili út umboð til nafngreinds starfsmanns A ehf. eða öðrum starfsmanni félagsins, sem hann tilnefndi, til að hafa milligöngu um greiðslu mánaðarlegrar afborgunar af láni, sem sóknaraðili hafði tekið hjá varnaraðila, svo og um mánaðarlega greiðslu, kr. 5.000, inn á höfuðstól lánsins. Í umboðinu fólst heimild til handa starfsmanni A ehf. til að fela varnaraðila að annast millifærslur af tilgreindum reikningi hans hjá varnaraðila. Í samræmi við nefnt umboð óskaði starfsmaður A ehf. eftir því með rafpósti til varnaraðila 1. desember 2008 að kr. 5.000 yrðu millifærðar af reikningi sóknaraðila til greiðslu inn á höfuðstól láns sóknaraðila hjá varnaraðila. Starfsmaður varnaraðila svaraði samdægurs og kvaðst ekki hafa heimild til að verða við beiðninni.

Málið barst úrskurðarnefnd með kvörtun lögmanns sóknaraðila, dagsettri 13. maí 2009.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili kveður varnaraðila ítrekað hafa neitað að taka við umboðum frá (sic) A ehf. og fært fram ný rök í hvert skipti sem félagið hafi lagfært umboðin. Hafi þetta leitt til þess að sóknaraðili geti ekki nýtt sér þjónustu A ehf. Telur sóknaraðili blasa við að synjun varnaraðila eigi ekki við rök að styðjast. Sé efni umboðs hans ótvírætt og feli í sér skýran vilja hans um að A ehf. taki að sér milligöngu um skjótari uppgreiðslu lána. Þá sé orðalag umboðsins skýrt og uppfylli allar formkröfur sem gera megi til þess háttar umboða. Sóknaraðili vísar ennfremur til þess að heimild lántakenda til uppgreiðslu lána sé skýr samkvæmt lögum nr. 121, 1994 um neytendalán.

Sóknaraðili óskar eftir því að úrskurðarnefndin taki kvörtun sína til efnislegrar meðferðar. Sérstaklega er þess óskað að tekin verði afstaða til eftirgreindra atriða:

„1. Er [varnaraðila] stætt á því að synja A [ehf. um] að annast milligöngu um millifærslur/uppgreiðslur inn á lán [sóknaraðila] með vísan til meintra formgalla á umboði?

2. Er [varnaraðila] stætt á því að fara fram á að viðskiptavinir A [ehf.] óski persónulega eftir því í hvert eitt sinn við [varnaraðila] að fá að greiða aukainnborgun inn á höfuðstól lána, þrátt fyrir að fyrir liggi umboð frá [sóknaraðila] og þjónustusamningur þess efnis?“

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að öllum kröfum sóknaraðila verði vísað frá úrskurðarnefndinni. Til vara er þess krafist að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Áhrærandi aðalkröfu sínar varnaraðili til þess að samkvæmt b-lið 4. (sic) gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefndina fjalli hún ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verði metin til fjár. Krafa sóknaraðila sé ekki fjárhagsleg krafa og verði ekki metin til fjár. Aukinheldur vísar varnaraðili til 5. gr. samþykktanna þar sem kveðið sé á um að það sé skilyrði fyrir málsmeðferð fyrir nefndinni að fjármálafyrirtæki hafi hafnað kröfu viðskiptamanns eða ekki hafi tekist að leysa málið með sátt innan fjögurra vikna frá því að viðskiptamaður lagði málið fyrir fjármálafyrirtæki. Kveðst varnaraðili ekki hafa hafnað kröfu sóknaraðila um millifærslu/uppgreiðslu inn á lán heldur hafi nafngreindum starfsmanni varnaraðila verið hafnað um milligöngu á grundvelli þess umboðs, sem lagt hafi verið fram og ekki hafi verið tekið gilt. Hafi engin kvörtun borist varnaraðila frá sóknaraðila vegna þess að beiðni starfsmanns A ehf. um millifærslu hafi verið hafnað.

Varakröfu sína styður varnaraðili þeim rökum að til að gæta fyllsta öryggis innstæðna viðskiptamanna sinna þurfi hann að fara að lögum og hafa ákveðnar starfsreglur í heiðri. Komi þær m.a. fram í almennum skilmálum varnaraðila fyrir innlánsreikninga, sem sóknaraðili hafi samþykkt, en þar greini m.a. að skilyrði fyrir úttekt af reikningi sé að viðkomandi hafi fullgilda heimild til úttektar og sýni fullgild persónuskilríki við úttektir í banka. Þá geri varnaraðili þá kröfu að frumrit umboðs sé veitt. Hafi umrædd beiðni starfsmanns A ehf. verið send rafleiðis og henni fylgt myndrit umboðs sóknaraðila til annars nafngreinds starfsmanns eða hvers annars starfsmanns nefnds félags sem tilnefndur væri. Hafi umræddur starfsmaður A ehf. því ekki verið umboðsmaður sóknaraðila. Kveðst varnaraðili eingöngu gera þá lágmarkskröfu að umboð uppfylli þær lágmarkskröfur sem gerðar séu til þeirra í lögum nr. 7, 1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga.

## VI.

### Niðurstaða.

Ágreiningur í máli þessu lýtur að þeirri ákvörðun varnaraðila að synja starfsmanni A ehf. um tiltekna gerninga fyrir hönd sóknaraðila á grundvelli umboðs, sem sóknaraðili hefur gefið öðrum nafngreinum starfsmanni A ehf. „*eða hverjum þeim öðrum starfsmanni A ehf. er [hann] tilnefnir*“. Í kvörtun sinni óskar sóknaraðili eftir því að úrskurðarnefndin taki kvörtun sína „*til efnislegrar meðferðar*“. Er síðan, eins og gerð grein fyrir í III. kafla hér að framan, þess sérstaklega óskað að tekin verði afstaða til þess hvort varnaraðila sé stætt á annars vegar að synja margnefndu félagi um að annast milligöngu um „*millifærslur/uppgreiðslur inn á lán [sóknaraðila] með vísan til meintra formgalla á umboði*“ og hins vegar að fara fram á að viðskiptavinir téðs félags óski persónulega eftir því í hvert sinn að fá að greiða aukainnborgun inn á höfuðstól lána „*þrátt fyrir að fyrir liggja umboð frá [sóknaraðila] og þjónustusamningur þess efnis.*“

Samkvæmt b-lið 6. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki, dagsettra 8. júní 2000, fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Í kvörtun sóknaraðila er óskað eftir því að nefndin taki afstöðu til tveggja álitaefna án þess að settar séu fram kröfur þeim tengdum, sem metnar verði til fjár. Er ekki unnt samkvæmt samþykktum úrskurðarnefndarinnar að leita álits nefndarinnar með þeim hætti sem sóknaraðili gerir ráð fyrir.

Með vísan til framanritaðs verður því eins og málatilbúnaði sóknaraðila er háttað ekki hjá því komist að vísa málinu þá þegar af þessari ástæðu frá úrskurðarnefndinni.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Máli sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, F, er vísað frá úrskurðarnefndinni.

Reykjavík, 11. desember 2009.